

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan-pembahasan yang telah di jelaskan pada bab-bab sebelumnya dari penelitian yang sudah dilaksanakan oleh penulis pada Bank BTN Cabang Sidoarjo, maka dapat disimpulkan bahwa Tabungan BTN Juara merupakan tabungan yang diperuntukan bagi remaja usia 12 sampai 23 tahun dengan tujuan untuk memberikan edukasi tentang menabung bagi generasi muda dengan biaya administrasi yang sangat minim . Dengan adanya produk tabungan ini diharapkan para generasi muda dapat memaknai pentingnya menabung sejak dini supaya kebiasaan menabung dapat dikembangkan dan para generasi muda dapat belajar untuk hidup hemat untuk masa depan yang lebih baik . Tinggi rendahnya kesadaran masyarakat untuk menabung atau mempercayakan asetnya pada bank sedikit banyak juga berpengaruh pada kegiatan usaha bank yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dan menyalurkan uang masyarakat.

Data penelitian yang dapat disimpulkan adalah sebagai berikut :

1. Ketentuan dan syarat yang harus dipenuhi oleh calon nasabah saat pembukaan rekening tabungan BTN Juara pada Bank BTN Cabang Sidoarjo. Dimana Ketentuan dan syarat tersebut diantaranya adalah penabung merupakan perorangan, memiliki kewarganegaraan Indonesia, Melampirkan fotocopy kartu pelajar/ akte kelahiran/ KTP/ Paspor, bagi anak atau calon nasabah yang belum memiliki KTP, wajib menyerahkan

surat pernyataan orang tua sebagai Beneficiary atau sebagai penanggung jawab, setoran awal minimal Rp. 50.000,- dan penyetoran selanjutnya minimal Rp.20.000,-.

2. Fasilitas dan manfaat yang beragam, diantaranya diberikannya Kartu ATM berlogo VISA yang sangat memudahkan nasabah untuk bertransaksi perbankan mulai dari setor, penarikan tunai, cek saldo, transfer, pembayaran tagihan dan lain-lain dan Kartu debit BTN sudah dapat digunakan untuk bertransaksi dimanapun dan kapanpun di ATM berlogo VISA baik di dalam maupun luar negeri. Fasilitas *E-Channel* yang dapat membantu nasabah bertransaksi berbasis online serta dapat diakses selama 24 jam penuh, sehingga nasabah tanpa harus repot-repot untuk keluar ruangan, cukup dengan mengakses melalui handphone yang sudah dihubungkan dengan jaringan internet.
3. Prosedur-prosedur pembukaan rekening tabungan, penyetoran, penarikan, dan penutupan rekening Tabungan BTN Juara. Pembukaan rekening tabungan dapat dilakukan di seluruh kantor cabang Bank BTN dengan membawa persyaratan – persyaratan yang dibutuhkan seperti yang sudah ditetapkan. Apabila akan membuka rekening tabungan BTN Juara baru maka hal pertama yang harus dilakukan oleh calon nasabah adalah datang menemui *Customer Service* dan mengisi form pembukaan tabungan BTN Juara yang telah disediakan . Selanjutnya calon nasabah menyerahkan form pengajuan yang sudah diisi beserta persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan dalam pembukaan tabungan untuk di proses oleh *Customer Service*. Setelah data

calon nasabah sudah diproses maka *Customer Service* akan menyiapkan buku tabungan beserta kartu debit untuk nasabah, namun sebelumnya *Customer Service* meminta nasabah untuk melakukan setor tunai di Teller, biasanya *Customer Service* akan membantu nasabah untuk memberikan setoran awal kepada Teller. Setelah semua sudah selesai nasabah akan menerima buku tabungan dan kartu debit BTN beserta bukti penyetoran yang sudah dilakukan. Untuk penyetoran rekening tabungan dapat dilakukan dengan tiga cara yaitu diantaranya adalah melalui kegiatan setor tunai di Teller, melalui mesin ATM, dan terakhir melalui transfer. Penarikan tabungan BTN Juara dapat dilakukan dengan dua cara yaitu melalui ATM dan transaksi tunai lewat Teller dengan prosedur sebagai berikut :

- a. Nasabah datang ke Bank BTN Cabang Sidoarjo dengan membawa buku tabungan.
- b. Setelah sampai di Bank, nasabah mengambil slip penarikan yang sudah disediakan oleh Bank BTN Cabang Sidoarjo. Kemudian slip yang sudah didapatkan diisi secara lengkap, meliputi nama, nomor rekening, tanggal transaksi, jumlah penarikan, serta tanda tangan nasabah.
- c. Nasabah datang ke Teller dan menyerahkan slip penarikan beserta buku Tabungan BTN Juara milik nasabah.
- d. Teller menerima slip dan buku tabungan dari nasabah
- e. Teller meneliti apakah pengisian slip sudah benar atau belum, selain itu teller juga harus memastikan bahwa tanda tangan nasabah sama dengan

yang ada di spesiment, serta mengecek apakah saldo nasabah mencukupi, selanjutnya Teller melakukan validasi.

- f. Jika semuanya sudah selesai dan tidak terdapat kesalahan maka teller harus menyiapkan sejumlah yang ada di slip tadi.
- g. Teller memberikan uang beserta buku tabungan yang sudah di print out kepada nasabah tabungan BTN Juara, serta meminta nasabah untuk menghitung uangnya kembali sebelum meninggalkan counter.
- h. Nasabah menerima uang dan buku tabungan teller.

Penutupan rekening tabungan BTN Juara hanya dapat dilakukan di kantor cabang pembukaan rekening pertama dan yang melaksanakan penutupan rekening adalah orang yang namanya dan nomor KTPnya tercantum dalam CIF saat pembukaan rekening tabungan untuk pertama kalinya. Dengan prosedur sebagai berikut :

- a. Nasabah datang ke Bank BTN Cabang Sidoarjo atau Bank pembuka dengan membawa persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan. Dalam penutupan rekening hanya nasabah yang nomor KTP nya tertera saat pembukaan rekening Tabungan BTN Juara.
- b. Nasabah mengajukan permohonan penutupan rekening kepada customer service.
- c. Customer Service meminta nasabah untuk mengisi form penutupan rekening.
- d. Customer Service menyiapkan CIF asli beserta print out saldo akhir rekening tabungan nasabah untuk diserahkan kepada Teller.

- e. Buku Tabungan, CIF, kartu Identitas diserahkan oleh Customer Service kepada Teller.
 - f. Teller melihat saldo akhir rekening tabungan nasabah, dan mencocokkan tanda tangan nasabah dengan specimen yang ada pada teller.
 - g. Teller melakukan penutupan rekening tabungan BTN Juara , dan nasabah akan menerima slip penarikan dan sejumlah uang yang sudah dipotong biaya administrasi sebesar Rp.20.000,-.
4. Penghitungan bunga tabungan BTN Juara di Bank Tabungan Negara Cabang Sidoarjo menggunakan perhitungan bunga saldo rata- rata dengan ketentuan saldo diatas Rp.50.000,- akan diberikan bunga sebesar 0,50% dan untuk saldo rata-rata diatas Rp.7.500.000,- akan dikenakan pajak sebesar 20%.
 5. Hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan rekening Tabungan BTN Juara adalah orang tua atau calon nasabah lupa untuk membawa persyaratan yang dibuthkan sehingga pembukaan rekening tabungan tidak dapat segera dilaksanakan, adanya produk pesaing dari bank lain
 6. Solusi untuk menanggapi hambatan yang sudah dijelaskan maka, pihak bank atau Customer Service harus memberikan segala informasi yang sekiranya dibutuhkan oleh nasabah secara lengkap dan singkat, sehingga saat nasabah atau calon nasabah datang kembali untuk membuka rekening , nasabah sudah membawa persyaratannya secara lengkap. Kemudian bank harus memberikan pelayanan yang memuaskan bagi nasabah tabungan BTN Juara .

5.2 Saran

Berdasarkan hambatan-hambatan dalam pelaksanaan Tabungan BTN Juara di Bank BTN Cabang Sidoarjo yang telah di jabarkan pada BAB IV , maka dalam laporan Tugas Akhir ini dapat disampaikan saran dari penulis sebagai berikut :

1. Sebaiknya *Customer Service* menginformasikan dengan lengkap tentang informasi-informasi terkait pembukaan rekening kepada calon nasabah. Saat calon nasabah datang ke bank akan membuka tabungan, *Customer Service* memastikan terlebih dahulu apakah calon nasabah membawa persyaratan yang dibutuhkan, jika tidak *Customer Service* tetap dapat melakukan proses pembukaan dan nasabah bisa melengkapai persyaratan di lain hari atau melalui email. Selain menginformasikan secara lisan alangkah baiknya jika penyebaran informasi juga disebarikan dalam bentuk tertulis, bisa dalam bentuk pamflet, brosur, atau lainnya, dimana didalamnya juga tertuliskan persyaratan dan ketentuan pembukaan tabungan, khususnya Tabungan BTN Juara. Selain adanya brosur pihak bank juga dapat menyediakan form surat pernyataan orang tua, mengingat sebagian besar calon nasabah tidak mau direpotkan dengan membuat surat pernyataan tersebut, sehingga jika calon nasabah akan membuka tabungan tidak perlu dicemaskan untuk lupa membawa persyaratan yang dibutuhkan, karena calon nasabah tinggal mengisi form yang sudah disediakan bank.
2. Untuk menghadapi adanya persaingan dari produk tabungan sejenis dari bank lain,sebaiknya bank memberikan pelayanan yang memuaskan bagi

nasabah, atau sebut saja *service excellent* untuk nasabah Tabungan BTN Juara selain itu *Customer Service* juga harus memperhatikan tentang fasilitas-fasilitas atau hak yang harus diperoleh nasabah, pihak bank harus dapat memahami kondisi pasar, apa dan bagaimana keinginan nasabah. Dengan demikian diharapkan pihak bank dapat mendapatkan nasabah loyal dan potensial.

5.3 Implikasi

Melihat kesimpulan dan saran yang sudah ditulis oleh penulis, maka dapat dituliskan implikasi sebagai berikut :

1. Pihak bank dapat menyebarkan brosur yang sudah dibuat pada sekolah-sekolah, karena sasaran utama dari tabungan BTN Juara adalah remaja usia 12 hingga 23 tahun. Selain menyebarkan di sekolah-sekolah bank juga harus menyediakan brosur yang mencantumkan syarat dan ketentuan tabungan di bank atau di meja kerja *Customer Service*, sehingga apabila ada nasabah /ibu-ibu yang datang ke bank mungkin bisa mengambil brosur tersebut untuk di jadikan pertimbangan apabila dikemudian hari ingin membukakan tabungan untuk anak-anaknya yang berusia remaja. Dengan begitu maka kemungkinan nasabah lupa untuk membawa persyaratan dapat diminimalisir.
2. Menanggapi adanya persaingan dari produk lain atau bank lain, bank harus memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada nasabah, misalnya saja memberikan ucapan kepada nasabah apabila ada hari-hari spesial atau hari ulang tahun, pemberian souvenir kecil kepada nasabah yang memiliki loyalitas tinggi kepada tabungan BTN Juara, karena anak-anak atau remaja

akan tumbuh rasa ingin menabung apabila dia senang dan merasa diuntungkan. Selain itu nasabah juga harus mendapatkan pelayanan sesuai standart meskipun mereka masih dibidang nasabah anak-anak, *Customer Service* tetap harus melayani dengan profesional.



DAFTAR RUJUKAN

- Bank Tabungan Negara
Diakses 20 Maret 2017 pukul 15.04 WIB
<http://www.btn.co.id/>
- Hasibuan. Malayu.2002. *Dasar – dasar Perbankan*. Diakses pada 9 Juni 2016.<http://www.gurupendidikan.com/pengertian-bank-menurut-para-ahli-2/>
- Hasibuan, Malayu, 2001. *Dasar-Dasar Perbankan*, Edisi Pertama. PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Ikatan Bankir Indonesia.2014.*Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*.Jakarta:Graha Media.
- Ilmatul Nafi'ah, 2016." Pelaksanaan Rekening Tabungan BTN Junior Di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu IAIN Cabang Surabaya".TA Diploma 3 tak diterbitkan, STIE Perbanas Surabaya
- Indonesia, Di *Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan*. 1998
- Kasmir. 2010. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada
- _____.2012.*Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Depok:PT Rajagrafindo Persada
- Lasa HS. 2017. *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta:Calpulis
- Peraturan Pemerintah Nomor 131 Tahun 2000 tentang Pajak Penghasilan atas Bunga Deposito dan Tabungan serta Diskonto Sertifikat Bank Indonesia
- Raisha Febiola. Wawancara dengan Customer Service Bank Tabungan Negara Cabang Sidoarjo. Sidoarjo 06 april 2017
- Westa.1985. *Pengertian pelaksanaan*. Diakses pada 10 Juni 2016.<http://ekhardhi.blogspot.co.id/2010/12/pelaksanaan.html>
- Ilmatul Nafi'ah, 2016." Pelaksanaan Rekening Tabungan BTN Junior Di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu IAIN Cabang Surabaya".TA Diploma 3 tak diterbitkan, STIE Perbanas Surabaya